ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN RESEP DI UNIT FARMASI PUSKESMAS DUPAK SURABAYA

Vidya Krisna, Akademi Farmasi Surabaya
Ninik Mas Ulfa, Akademi Farmasi Surabaya
Rahmad Adji Prasetya, Akademi Farmasi Surabaya

ABSTRAK

Unit Farmasi di Puskesmas Dupak melayani resep untuk pasien rawat jalan. Dengan peresepan rawat jalan yang terlalu banyak dan tenaga unit farmasi yang terbatas sehingga mengakibatkan penumpukan resep yang harus dilayani. Berdasarkan permasalahan tersebut, maka perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan resep rawat jalan di Puskesmas Dupak. Penelitan ini menggunakan lima dimensi penilaian kualitas pelayanan yaitu, *tangibles* (bukti langsung), *responsiveness* (ketanggapan), *reliability* (keandalan), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (kepedulian). Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan resep,yang meliputi *reliability* (pelayanan kefarmasian), *responsiveness* (ketanggapan petugas), *tangibles* (bukti langsung), *assurance* (jaminan), *emphaty* (kepedulian) terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Dupak. Pengamatan dan pengambilan data dalam penelitian ini dilakukan satu bulan Januari 2018. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien poli rawat jalan yang masuk dalam kriteria inklusi. Penentuan besar sampel penelitian dengan rumus SLOVIN Maka dari perhitungan tersebut dapat disimpulkan bahwa pengambilan jumlah sampel pada penelitian berjumlah 100 responden. Adapun hasil analisa diagram kartesius dan hasil perhitungan analisa gap servqual berdasarkan kuesioner yang dibagikan kepada responden, yaitu dengan diagram kartesius yang mempunyai 4 kuadran. Kuadran I (Prioritas Utama), kuadran II (Pertahankan prestasi), kuadran III (Prioritas Rendah),

kuadran IV (Berlebihan). Item pernyataan yang berada pada kuadran 1 adalah *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu kecepatan pelayanan resep dengan hasil nilai gap *servqual* (-1.31), Item pernyataan kuadran III terdapat 1 pernyataan yang termasuk ke dalam indikator *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu sistem antrian dalam penyerahan resep (P4) dengan hasil perhitungan analisa gap *servqual* (-1.28) dan terdapat 1 pernyataan yang termasuk ke dalam indikator *Tangibles* (bukti langsung) yaitu keluasan, penataan dan kebersihan ruang tunggu pelayanan (P15) dengan hasil perhitungan analisa gap *servqual* (-1.1). Berdasarkan hasil penelitian ini, maka yang dapat disarankan adalah dengan penambahan petugas baru, memperbaiki pelayanan resep dengan sistem komputerisasi dan dilakukan evaluasi terhadap prosedur pelayanan resep untuk memperoleh pelayanan yang lebih cepat dan sesuai dengan harapan pasien.

Keywords : Kepuasan pelayanan, Puskesmas Dupak Surabaya, Analisa GAP SERVQUAL dan Diagram Kartesius

ABSTRACT

The Pharmacy Unit at Surabaya's Dupak health center service prescription for outpatients and inpatients as well as the venue for all pharmaceutical work activities, including the manufacture, quality control, drug storage and distribution, drug management, and prescription drug services from doctors. This research was conducted in pharmacy unit of center public healthcare dupak during the month of januari 2018. The population of this research is all outpatient at center public healthcare Surabaya during january 2018 3500 patient. The sample of this study included in the inclusion criteria of 100 respondents. The instrument used in the study was a questionnaire showing the level of outpatient satisfaction toward prescription service in puskesmas dupak with variable responsiveness, reliability, empathy, assurance, tangibles. The results of gap servqual analysis and cartesian diagram mention that there are 2 responsiveness variables that must be improved. About the speed of prescription services should be improved to obtain a better level of

satisfaction, and the queuing system in prescription submissions is considered relatively less. While the tangibles variable about the breadth, structuring, and cleanliness of the waiting room services that must be evaluated and improved because the respondents feel is still lacking. Based on the results of this study, it is recommended to add new staff, improve the existing service with computerized system and evaluate the procedure of prescribing service in order to obtain faster service and in accordance with patient expectation.

Keywords: Prescription service, center public healthcare dupak surabaya, satisfaction, servqual gap and cartesius diagram analysis.

PENDAHULUAN

Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan dasar yang menyelenggarakan upaya kesehatan pemeliharaan, peningkatan kesehatan (promotif), pencegahan penyakit (preventif), penyembuhan penyakit (kuratif), dan pemulihan kesehatan (rehabilitatif) yang dilaksanakan secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan. Konsep kesatuan upaya kesehatan ini menjadi pedoman dan pegangan bagi semua fasilitas pelayanan kesehatan di Indonesia termasuk Puskesmas (Permenkes, 2016).

Pelayanan kefarmasian di Puskesmas meliputi dua kegiatan, yaitu kegiatan yang bersifat manajerial berupa pengolahan sediaan farmasi serta bahan medis habis pakai dan kegiatan pelayanan farmasi klinik. Kegiatan didalamnya harus didukung oleh sumber daya manusia dan sarana prasarana yang memadai. Pelayanan kefarmasian yang optimal dapat meningkatkan citra Puskesmas dan kepuasan pasien atau masyarakat (Permenkes, 2016)

Unit Farmasi di Puskesmas Dupak melayani resep untuk pasien rawat jalan dan pasien rawat inap. Pelayanan resep rawat jalan yang meliputi Unit Gawat Darurat (UGD), Poli Umum, Poli Gigi, Kesehatan Ibu dan Anak-Keluarga Berencana (KIA-KB). Pada pelayanan resep rawat inap meliputi pelayanan kepada pasien yang menjalani perawatan intensif dan pasien rawat inap bersalin. Hampir semua memanfaatkan layanan di unit farmasi terutama pada pasien rawat jalan. Dengan peresepan rawat jalan yang terlalu banyak dan tenaga unit farmasi yang terbatas sehingga mengakibatkan penumpukan

resep yang harus dilayani. Hal ini perlu diperhatikan oleh pihak Unit Farmasi untuk meningkatkan mutu pelayanan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Oleh karena itu unit farmasi harus mampu memahami kebutuhan dan keinginan pasien, sehingga harus berusaha meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik. Berdasarkan permasalahan tersebut, maka perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan resep rawat jalan di Puskesmas Dupak. Penelitan ini menggunakan lima dimensi penilaian kualitas pelayanan yaitu, *tangibles* (bukti langsung), *responsiveness* (ketanggapan), *reliability* (keandalan), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (kepedulian) (Tjiptono, 2007).

METODE PENELITIAN

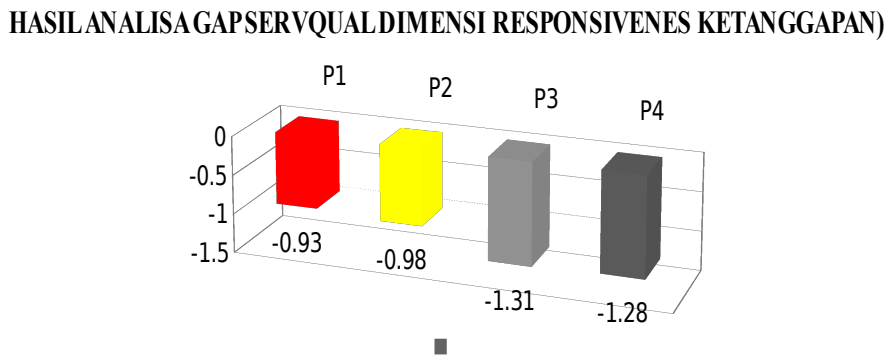
Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden di Puskesmas Dupak pada bulan Januari 2018 untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan resep, yang meliputi *reliability* (pelayanan kefarmasian), *responsiveness* (ketanggapan petugas), *tangibles* (bukti langsung), *assurance* (jaminan), *emphaty* (kepedulian) terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Dupak.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien poli rawat jalan dari Unit Gawat Darurat (UGD), poli umum, poli gigi, Kesehatan Ibu dan Anak-Keluarga Berencana yang menyerahkan resep di Unit Farmasi Puskesmas Dupak dan semua pasien dewasa dengan usia diatas 17 tahun yang bersedia mengisi kuesioner. Penentuan besar sampel penelitian dengan rumus SLOVIN Maka dari perhitungan tersebut dapat disimpulkan bahwa pengambilan jumlah sampel pada penelitian berjumlah 100 responden.

Adapun penelitian ini menggunakan analisa data yaitu diagram kartesius dan GAP SERVQUAL. Analisa diagram kartesius dilakukan untuk mengetahui letak masing-masing variabel pada empat daerah diagram kartesius. Pada analisa ini akan diketahui secara detail posisi kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan resep di Puskesmas Dupak. Analisa gap *servqual* (*service quality*) dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan yang mendapat resep dan obat di Unit Farmasi Puskesmas

Dupak. Analisa gap *servqual* ini didasarkan pada layanan 5 dimensi kualitas layanan.

HASIL PENELITIAN dan PEMBAHASAN

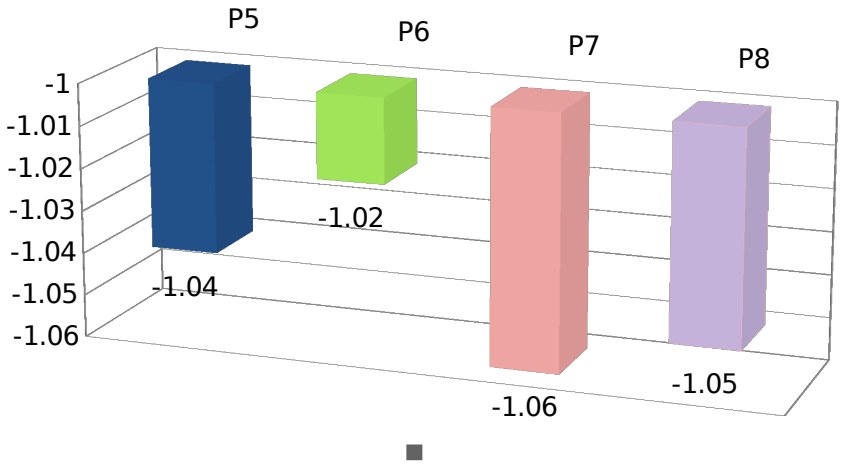


Gambar 1. Hasil Analisa GAP servqual dimensi *Responsiveness* (ketanggapan)

Dari tabel dan gambar diatas, berdasarkan perhitungan analisa gap servqual pada dimensi *Responsivenes* didapatkan hasil rata- rata nilai harapan pada pernyataan tentang keseriusan petugas farmasi dalam mengerjakan resep terdapat selisih rata-rata -0.93 artinya petugas farmasi di Puskesmas Dupak cukup serius dalam mengerjakan resep meskipun masih terdapat selisih yang bernilai negatif dan item pernyataan ini lebih bisa memenuhi harapan responden dari pada item-item pernyataan yang lain. Sedangkan petugas farmasi melayani dengan sopan dan ramah terdapat selisih rata-rata -0.98 artinya petugas farmasi di puskesmas dupak cukup sopan dan ramah dalam pelayanan meskipun masih terdapat selisih yang bernilai negatif dan item pernyataan ini lebih bisa memenuhi harapan responden dari pada item-item pernyataan yang lain.

Sedangkan Kecepatan pelayanan resep yang diberikan terdapat selisih rata-rata -1.31 artinya pasien merasa waktu tunggu terhadap pelayanan resep masih relatif lama, sehingga perlu mendapatkan perhatian untuk ditingkatkan kualitas layanannya. Sistem antrian dalam penyerahan resep terdapat selisih -1.28 artinya memerlukan perbaikan kualitas layanan sampai tidak ada gap atau terdapat gap bernilai positif, sehingga tingkat kepuasan pasien bisa diperbaiki

HASIL ANALISA GAP SERVQUAL DIMENSI RELIABILITY

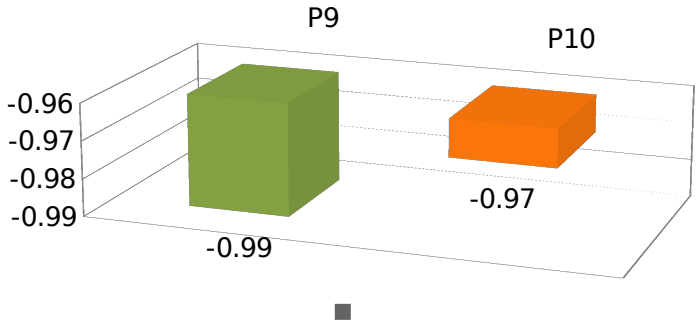


Gambar 2. Hasil Analisa GAP Servqual Dimensi *Reliability* (Pelayanan Kefarmasian)

Dari tabel dan gambar diatas, berdasarkan perhitungan analisa gap servqual pada dimensi *Reliability* item ketersediaan, kelengkapan dan kesesuaian obat di unit farmasi puskesmas dupak terdapat selisih rata-rata (-1,04)-(-1,02) yang artinya pasien merasa ketersediaan, kelengkapan dan kesesuaian di puskesmas dupak masih kurang, sehingga diperlukan solusi yang tepat yaitu dengan membuat daftar stok obat minimal.

Sedangkan pada item kejelasan informasi cara pemakaian dan dosis terdapat selisih (-1,06) artinya pasien merasa relatif kurang sehingga diperlukan usaha untuk mengatasi ini dengan memberikan pelatihan kepada petugas farmasi untuk meningkatkan kapasitas ilmu kefarmasian yang dimiliki. Sedangkan untuk item kejelasan petugas farmasi dalam menjawab pertanyaan dengan keluhan pasien terdapat selisih rata-rata (-1,05) yang artinya pasien merasa relatif kurang sehingga diperlukan solusi perbaikan kualitas di pelayanan.

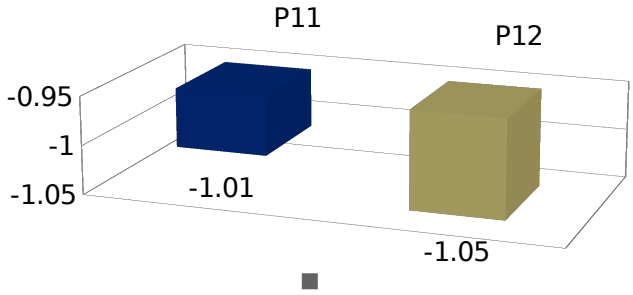
HASIL ANALISA GAP SERVQUAL DIMENSI ASSURANCE (jaminan)



Gambar 3. Hasil Analisa GAP Servqual Dimensi *Assurance* (Jaminan)

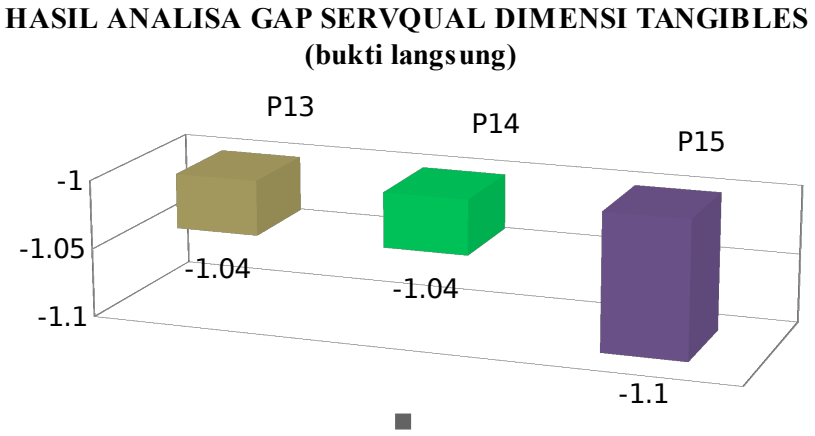
Dimensi *Assurance* item terjaminnya ketersediaan dan mutu obat yang disediakan terdapat selisih rata-rata (-0.99)- (-0,97) yang artinya 2 item tersebut relatif kurang, Sehingga memerlukan perbaikan kualitas layanan sampai tidak ada gap atau terdapat gap yang bernilai positif sehingga tingkat pasien bisa diperbaiki.

HASIL ANALISA GAP SERVQUAL DIMENSI EMPHATY (empati)



Gambar 4. Hasil Analisa GAP Servqual Dimensi *Emphaty* (Empati)

Dimensi *empathy* item sikap petugas dalam ketanggapan serta pemberian informasi yang bisa dipahami oleh pasien terdapat selisih rata-rata (-1,01)- (-1,05) yang artinya 2 item tersebut masih kurang sehingga diperlukan perbaikan kualitas layanan.



Gambar 5. hasil analisa GAP Servqual Dimensi *Tangibles* (Bukti Langsung

Dimensi *tangible*s item kenyamanan, kerapihan, keluasan serta penataan dan kebersihan terdapat selisih (-1,04), (-1,04), (-1,1) yang berarti 3 item tersebut masih terdapat selisih sehingga memerlukan perbaikan kualitas layanan.

SIMPULAN

Berdasarkan penelitian tentang analisis kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan resep di unit farmasi Puskesmas Dupak dengan model *servqual* dapat menunjukan tingkat kepuasan pasien. Maka dapat disimpulkan bahwa.

1. Berdasarkan skor harapan responden, 5 dimensi kualitas layanan yang ada di unit farmasi Puskesmas Dupak yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (perhatian) menurut responden adalah sangat penting, sehingga pihak unit farmasi Puskesmas Dupak harus bisa memenuhi harapan responden tersebut untuk memperbaiki kepuasan pasien di rawat jalan.
2. Berdasarkan skor persepsi responden, secara umum 5 dimensi kualitas layanan yang ada di unit farmasi Puskesmas Dupak mampu memberikan layanan yang baik, sehingga pihak unit faramasi Puskesmas Dupak harus mampu mempertahankan dan sekaligus meningkatkan kualitas layanannya agar bisa memperbaiki tingkat kepuasan pasien di rawat jalan.

3. Berdasarkan analisa gap *servqual* dan analisa diagram kartesius, diperoleh hasil yang menunjukan bahwa pada item kecepatan pelayanan resep yang diberikan kepada pasien di unit farmasi Puskesmas Dupak belum cukup memenuhi harapan responden sehingga perlu mendapatkan perhatian khusus untuk diperbaiki dan ditingkatkan kualitas layanannya dengan mengevaluasi prosedur pelayanan resep yang ada.

RUJUKAN

Indonesia, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, 2016. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 74 tahun 2016. *Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas.*

Tjiptono, F. 2007. *Service Quality Satisfaction*. Yogyakarta : Andi Offset. Hal 101-109